

北京华电万方管理体系认证中心

2018 年度社会责任报告



北京华电万方管理体系认证中心
二〇一九年三月

目 录

一、报告说明	
报告时间范围	3
报告发布周期	3
报告数据说明	3
报告编写原则	3
报告编制依据	3
可靠性保证	3
报告获取方式	3
二、总经理致语	3
三、基本情况	5
1 基本信息	5
2 主营业务	5
3 认证业务组织架构	6
4 服务产品	6
5 认证业务开展情况统计分析	7
6 人力资源和与认证业务的匹配情况	7
7 利益相关方	8
8 财务状况及财务审计情况	9
四、社会责任管理体系	10
1 责任理念	10
2 责任推进	10
3 责任担当	10
五、履行社会责任绩效	11
1 遵守法律	11
2 反贿赂	12
3 规范运作	12
4 诚实守信	13
5 服务水平的提升	14
6 创新发展	15
7 环保节能减排	15
8 员工权益	16
9 服务社会	17
六、发展展望	18

一、报告说明

本报告是由北京华电万方管理体系认证中心（以下简称“华电万方”、“中心”）公开发布的 2018 年度社会责任报告，报告主要就华电万方 2018 年度在履行社会责任方面的实践、思考与成果进行阐述，报告所披露的信息真实、有效。

报告时间范围

2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，部分内容根据需要适当追溯至以前年份。

报告发布周期

本报告为年度报告，每年发布一次。

报告数据说明

除特殊说明外，本报告引用的数据、资料均来自于华电万方的现行有效文件、相关统计记录、网站或报告，使用的货币单位均为人民币（元）。

报告编写原则

真实客观、完整准确、科学规范、诚信公开。

报告编制依据

本报告按照国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》要求，结合华电万方的实际情况进行编写。

可靠性保证

本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告获取方式

本报告电子版可在华电万方官方网站下载（www.hdwf.com.cn），如需纸质报告或对报告有任何意见或建议，请与华电万方事业管理部联系（联系电话 010-63918187、邮箱 lizhong1015@126.com）。

二、中心主任致语

犬过千秋留胜迹，亥年再展大鹏程。我们挥手作别砥砺奋进的 2018 年，阔步迈入

华章初展的 2019 年。回首往昔，我们深怀感恩之心；放眼未来，我们满腹豪情。在新的一年的美好开端，我谨代表北京华电万方管理体系认证中心（以下简称华电万方）向大力支持本中心的获证客户、社会各界和同行们表示衷心的感谢和崇高敬意！向认证认可行业的同行们致以节日问候和诚挚祝福！感谢对华电万方的信任和支持！同时以本报告的形式进行总结并向社会发布 2018 年度中心在社会责任方面的相关绩效。

华电万方全体员工在 2018 年度同心协力完成了各项工作指标，并在拓展新业务和创新业务方面取得了新的突破。中心始终坚守规范运行和诚信经营，一贯坚持为客户创造价值、为中心谋求发展、为员工提供舞台、为社会履行责任。始终坚持“公正、科学、权威、诚信”的质量方针为客户提供优质的第三方认证服务，以真诚的态度和规范的做法对待认证的相关方，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。坚持以人为本，保障员工的合法权益和身心健康，正确处理中心发展、员工成长及其他利益相关方的关系，构建认证行业履行社会责任的良好风气，共同创建一个和谐、健康、有序的认证市场环境，更好地为国家经济发展和社会服务，传递信任，共同发展。

展望 2019 年，面对更加激烈的市场竞争和生存环境，北京华电万方管理体系认证中心将一如既往地以传递信任、服务发展为指引，坚持以服务社会和客户为己任，坚定技术研发路线，将社会责任和可持续发展视为华电万方企业文化的重要组成部分，不断完善和提升技术能力、补充新鲜血液、保持业务的可持续发展，不断提高服务意识和服务质量，增进与获证组织之间的沟通与交流，互利共赢，推动自身业务和客户的同步稳定发展。将继续坚持对客户、对员工、对环境、对社会负责的责任理念，自觉加强社会责任法规性建设，自觉接受客户和社会各界的共同监督，开拓创新，以豪情开启新征程，让实干谱写新篇章！

本人郑重承诺：北京华电万方管理体系认证中心所编制的 2018 年度社会责任报告内容真实、诚信，中心愿接受社会各界的垂询和现场考察。

中心主任：刘春林

三、基本情况

1 基本信息

北京华电万方管理体系认证中心是经中国国家认证认可监督管理委员会 CNCA 批准，并经工商注册具有独立法人资格的从事管理体系认证的第三方认证机构。认证机构批准证书号为：CNCA-R-2003-110，企业性质为：集体所有制（股份合作），注册资本金 300 万元。

国家认监委（CNCA）分别于 2003 年 5 月、2011 年 5 月对中心发放了认证机构批准证书，由于董事长、法人及统一社会信用代码的更换，中心于 2017 年 10 月 9 日更换了营业执照，并于 2017 年 11 月 1 日换发了新版认证机构批准书。

国家认可委（CNAS）对 QMS 初次认可证书发证日期：2005 年 6 月 21 日，注册号：CNAS 077-Q；对 OHSMS 初次认可证书发证日期：2005 年 4 月 13 日，注册号：CNAS 077-S；对 EMS 初次认可证书发证日期：2017 年 9 月 12 日。中心管理体系认证机构认可证书于 2017 年 3 月 8 日更换了新版证书，注册号为：CNAS C077-M。

中心认证领域为：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证。

中心目前的法人代表及中心主任均为刘春林。

2 主营业务

中心目前主营业务有五部分：

① ISO 9001 质量、ISO 14001 环境、OHSMS 18001 职业健康安全管理体系认证（国家认监委批准号 CNCA-R-2003-110，国家认可委；批准号 CNAS C077-M）。

② 设备监理（国家质检总局和发改委批准号：甲级 002014015）。

③ 特种设备评审（经国家质检总局特种设备局批准，具有特种设备（电力起重机械）行政许可鉴定评审资格，批准号 TSZP10020-2016）。

④ 电力生产标准化达标评级评审（国家能源局发电企业、电力工程建设项目、电力建设施工企业、电力建设勘测设计企业安全生产标准化达标评级一级评审机构资质；电网企业安全生产标准化达标评级二级评审机构资质，批文：安监函【2012】168 号、安监函【2013】12 号、安监函【2013】21 号和中电建协函【2014】26 号）。

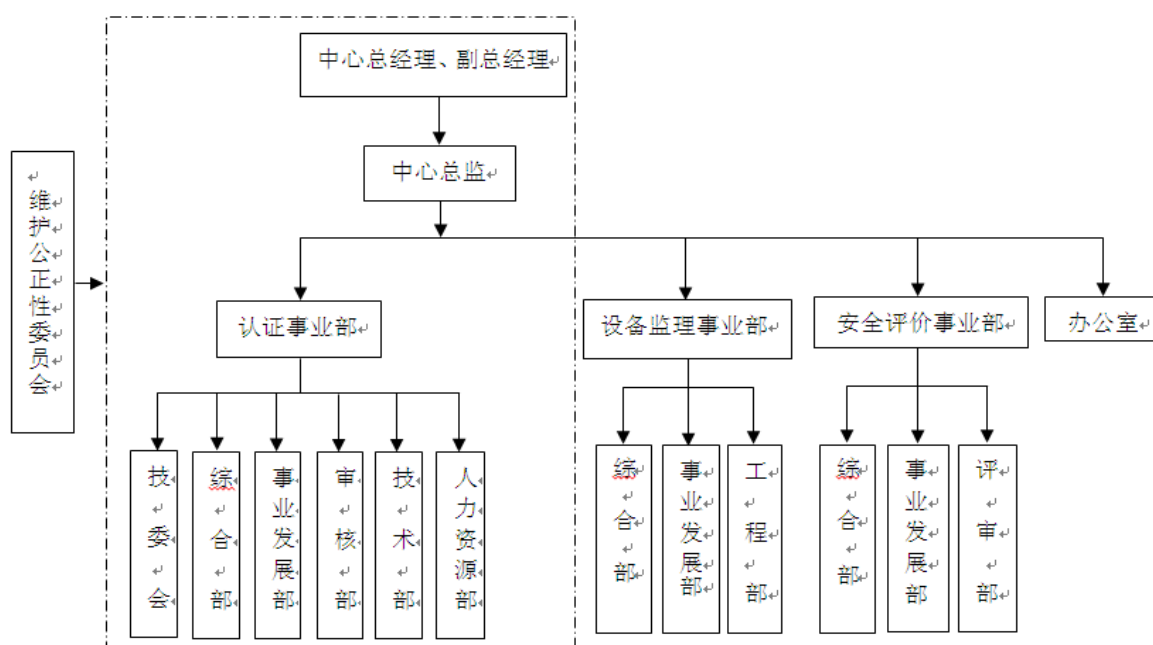
上述业务均在资质范围内开展各项活动。

3 认证业务组织架构

北京华电万方管理体系认证中心不断完善运行机制，健全规章制度，提升治理水平，推动公司健康、稳步发展。2018 年，中心成立北京华电万方管理体系认证中心党支部，并设立中心的工会组织。其中，认证业务板块设置了技委会、事业发展部、审核部、技术部、人力资源部、综合部共六个部门，各部门分别按相应的文件履行其职责。

北京华电万方管理体系认证中心实行维护公正性管理委员会监督下的主任负责制，设置成立维护公正性管理委员会。维护公正性管理委员会由各方代表组成，且任何一方不处于支配地位，维护公正性管理委员会委员不受任何有可能影响认证结论的商业、财务和其它的压力，确保认证活动的公正性和权威性。

如图：虚线框内为认证活动



4 服务产品

2018年，北京华电万方管理体系认证中心坚持提升质量、改善管理、巩固业务、创新发展，推动中心发展由“量”的增长向“质”的提升。实现了中心的持续健康发展。

当前，中心认证业务的核心仍然为质量管理体系、职业健康安全管理体系、环境管理体系的认证业务。2019年1月，中心申请扩大的环境管理体系的25大类、26大类、27大类通过了CCAA的现场见证评审，中心环境管理体系的业务范围的进一步扩

展，对中心认证业务的提升起到了较大的促进作用。同时，中心2018年开展了体系建立技术服务、标准培训服务等服务，对中心业务范围的扩展进行了积极的探索。

5 认证业务开展情况统计分析

中心自 2018 年 1 月至 2018 年 12 月，颁发 QMS 有效证书 107 张，其中新颁发认证证书 43 张，监督保持证书 64 张，暂停证书 17 张，撤销证书 11 张；EMS 有效证书 2 张，其中新颁发认证证书 2 张，监督保持证书 0 张，暂停证书 0 张，撤销证书 0 张；OHSMS 有效证书 48 张，其中新颁发认证证书 25 张，监督保持证书 23 张，暂停证书 6 张，撤销证书 2 张。

2018 年度 QMS 扩大范围 4 家，缩小范围 8 家；EMS 扩大范围 0 家，缩小范围 0 家；OHSMS 扩大范围 1 家，缩小范围 2 家。证书颁发情况见下表：

领域	有效证书 总份数	新颁发证书 份数	监督审核 次数	暂停证书 份数	撤销证书 份数
QMS	107	43	64	17	11
EMS	2	2	0	0	0
OHSMS	48	25	23	6	2

6 人力资源和与认证业务的匹配情况

中心严格执行认证收费标准，独立签署认证合同，无分中心、分支机构等。中心不接受任何可能影响公正性的捐赠与资助，自收自支，不存在分包情况。

中心现有专兼职审核员、技术专家 43 人，其中 QMS 专职（上社保人员）注册审核员 16 人；OHSMS 专职（上社保人员）注册审核员 17 人；EMS 专职（上社保人员）注册审核员 8 人。QMS 级别审核员 35 人，技术专家 6 人，实习审核员 0 人，OHSMS 级别审核员 31 人，技术专家 5 人，实习审核员 2 人；EMS 级别审核员 9 人，技术专家 9 人，实习审核员 7 人，具有 QMS/OHSMS 双体系审核员 29 人；QMS/OHSMS/EMS 三体系审核员 12 人。

经评审上述审核人员所涉及的专业覆盖 QMS 已认可的 17 个大类（04、12、14、15、16、17、18、19、23、25、28、29、31、32、33、34、35、39），EMS 已认可的 9 个大类（17、18、19、25、26、27、29、28、34），OHSMS 已认可的 22 个大类（04、05、06、08、17、18、19、20、22、23、25、26、27、28、29、31、32、33、34、35、36）。

目前，已获得的有效认证组织的专业类别均有 2 名以上的审核人员支撑专业。

各级别审核员分部情况见下表：

分类	级别审核员	技术专家	实习审核员	备 注
QMS	35	6	0	双体系审核员 30 人
OHSMS	31	5	2	
EMS	9	9	7	三体系审核员 13 人(含 E 实习 5 人)

中心现有从事认证审核的审核人员和管理人员的能力和数量，基本能够满足中心目前已认可的 QMS 17 个大类、OHSMS 22 个大类、EMS 9 个大类的认证业务需求。

截止到 2018 年 12 月 31 日，中心现有认证业务活动分别所涉及的 QMS：17（基础金属及金属制品）、18（机械及设备）、19（电和光学设备）、25（供电业）、28（建筑业）、29（批发和零售业：汽车、摩托、个人及家庭用品修理业）、32（金融中介、房地产和租赁）、33（信息技术）、34（工程服务）、35（其他服务）； EMS：17（基础金属及金属制品）、18（机械及设备）、25（供电业）、29（批发和零售业：汽车、摩托、个人及家庭修理业）； OHSMS：17（基础金属及金属制品）、18（机械及设备）、19（电和光学设备）、25（供电业）、28（建筑业）、29（批发和零售业：汽车、摩托、个人及家庭修理业）、34（工程服务）、35（其他服务）等。

其中，中心的认证业务活动主要分布在 17（基础金属及金属制品）、18（机械及设备）、25（供电业）、33（信息技术）等领域。上述领域内中心审核人员的专业技术能力较强，人员储备较充分，能够充分保证优势业务活动开展。

7 利益相关方

华电万方建立了利益相关方的识别、沟通和参与机制，以保证相关方与北京华电万方管理体系认证中心的相互了解和参与合作，

中心的利益相关方包括股东、政府（行业主管 CNCA）、认可机构（CNAS/UKAS）、行业协会、客户、消费者、员工等，针对不同的相关方，中心建立了常态的沟通机制，以及时了解相关方的期望、诉求并作出回应，来自利益相关方的信任和支持是华电万方持续发展、稳健成长至关重要的条件，同各利益相关方积极构建相互支持、互利友好的合作共赢关系，共同推动并实现经济增长、环境保护和社会进步的协调发展。

相关方	相关方期望与关注	沟通机制	2018年主要工作
股东	<ul style="list-style-type: none"> ● 资产保值 ● 防范经营风险 ● 制定发展战略 ● 股东权益保护 	董事会、月度经营报告、审计报告	定期/不定期的董事会；月度经营报告的报送；半年财务检查和年度第三方审计等，都按要求保质保量完成，经济指标增长幅度高于2017年度。
政府 (行业主管 CNCA)	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵守法律法规 ● 履行社会责任 ● 可持续发展 	依法合规实施认证活动，按要求完成年度、月度以及自愿性认证监管信息等的报送；参加工作会议；参与行业政策的制修订	认真跟踪行业政策要求，严格学习领会各种报送要求，并严格准确无误的完成各项报送工作； 快速响应CNCA的指令和要求。
认可机构 (CNAS CCAA)	<ul style="list-style-type: none"> ● 符合认可规范 ● 执行管理规章 	年报、月报、半年报、即时报等的管理； 常规/稽查以及其他非常规的认可评审活动； 会议/文件的相关要求传递	2018年度被评为B类认证机构； 接受CNAS、CCAA资质的评审，并积极整改，持续改进。
行业协会、 机构、 合作伙伴等	<ul style="list-style-type: none"> ● 履行行业规范 ● 行业合作与分享 ● 专业科研创新 ● 公平竞争 ● 合作共赢 	协会活动的参与；出版物；参与专业研讨与会议；学术交流活动等	作为中国认证认可协会的会员单位，积极参与行业协会课题研究以及其他活动； 订阅《中国认证认可杂志》，并组织认真学习。
客户	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升服务质量 ● 提高服务能力 ● 优良服务态度 ● 持续服务创新 ● 满足多元需求 	客户调查、客户走访、座谈、年会、电话调查、需求调查表、客服专线、申投诉管理	2018年度客户满意率调查结果显示中心综合满意度比2017年度有所增长；2018年度对所派出的审核组都进行了随机电话调查，未发现审核组存在违规情况。 组织了转版专项培训、电话随访、满意度调查问卷等工作，取得了较好的客户反馈。
员工 及家属	<ul style="list-style-type: none"> ● 薪酬福利 ● 职业健康安全 ● 晋升与发展 ● 能力培养 ● 和谐劳动环境 	工会组织、工作例会、座谈会、生日会、OA系统、党团组织	五四青年节活动；三八妇女节活动；六一儿童节；女工体检；民主生活会；全体员工年度常态体检机制等。

8 财务状况及财务审计情况

中心每年度对财务状况和收入来源进行评估，编制《年度财务状况和收入来源评估报告》，提交维护公正性委员会和管理评审会议，通过评估证明中心公正性未受到商业、财务和其他方面的压力的损害。

中心每年还请第三方审计机构进行财务审计工作，出具财务审计报告。经确认，未发生违法违规情况。

四、社会责任管理体系

1 责任理念

华电万方始终将企业社会责任视为中心立足的根本。将社会责任融入战略管理，自上而下推进社会责任工作。按照中心总体部署，各部门横向协调，纵向承接，充分发挥各部门的积极性，促使各层次员工牢固树立社会责任的工作理念，将责任理念有机融入企业使命、文化和价值观，在经营管理活动中贯穿社会责任，在与各利益相关方沟通过程中体现社会责任，实现企业社会责任与中心经营管理的有机融合。

2 责任推进

华电万方高度重视并积极推进社会责任工作，建立涵盖全公司的社会责任工作体系，事业发展部负责归口管理社会责任工作。通过组织实施社会责任实践，协调中心职责中社会责任的相关工作。在中心管理层的领导下，不断完善提升社会责任管理能力。

华电万方重视利益相关方沟通，积极在官方网站上及时发布相关信息。积极采用多种沟通方式，与利益相关方加强沟通交流。从 2015 年起，建立以年度社会责任报告编制发布为核心的沟通平台，形成与利益相关方的良性互动机制。

3 责任担当

中心作为独立的第三方认证机构，实行维护公正性委员会监督下的主任负责制，维护公正性管理委员会由各方代表组成，且任何一方不处于支配地位，维护公正性管理委员会委员不受任何有可能影响认证结论的商业、财务和其它的压力，确保认证活动的公正性和权威性。其认证活动严格遵守国家认监委和认可委有关法律、法规要求，不以盈利为目的，在认可的业务范围内，客观、公正地为申请方提供优质的认证服务。树立社会责任意识，加强社会责任全员培训和普及教育，不断创新管理理念，建立履行社会责任的内部管理制度，把履行社会责任纳入中心内部管理体系的各个层面，建立健全相关机制，确保社会责任在各个层面有效实施，通过定期进行自查和改进，保证社会责任制度的持续有效。

中心作为独立的第三方认证机构，充分理解公正、公平、公开实施管理体系认证活动的重要性，对所从事的认证活动引起的利益冲突，包括潜在的利益冲突来源，无论其产生于中心内部还是其他个人、机构或组织的活动的可能性进行分析和识别，认证工作及内部管理遵循公正性的要求，面向所有申请客户，不附加不正当的财务或其它条件。为确保其认证活动的客观性、公正性，对利益冲突加以管理，最高管理层对管理体系认证活动的公正性做出了承诺，并在中心的管理手册和公开文件上刊登其《公正性承诺》，进行公示。

五、履行社会责任绩效

1 遵守法律

北京华电万方管理体系认证中心始终自觉遵守法律法规、行业规范等相关要求，规范运作、诚信经营、责任认证、诚信认证，依法依规开展认证活动，遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》，完善优化认证制度和流程，提升认证服务能力和质量，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，持续保证认证的公信力，促进政府、消费者和社会采信认证结果。

中心高度重视风险管控，建立并逐步完善风险管理机制。中心各业务部门和岗位以行业法规和技术规范为依据，识别过程、业务、岗位风险，出具中心《风险评估报告》，制定有效到位的管控措施，实现全方位、全人员的风险把控。

华电万方管理体系认证中心始终坚持“制度先行、风险可控”的管理机制，2018年度继续完善法律法规及标准数据库，同时通过中心网站及时发布与认证活动相关的法律法规和行业规范，不仅规范了中心及员工的自身活动，同时也应用到现场审核活动中，提升合规性审核的深度和广度。

北京华电万方管理体系认证中心自觉遵守财政税收各项法律法规，依法缴纳企业及个人所得税，并积极宣传、落实和执行国家新出台的税收政策。

北京华电万方管理体系认证中心自觉遵守国家劳动人事法律法规，依法维护员工合法权益。

2 反贿赂

华电万方在受理认证合同时，严格遵守 CNCA、CNAS、CCAA 等相关要求，坚持公正性要求，公正平等的对待每一位申请人，不与申请人发生不正当的利益关系，坚决拒绝低价竞争、商业贿赂及欺诈行为，做到了随时接受政府、顾客和社会各界的监督。2018 年度未发生顾客投诉情况。

自觉接受国家认监委、国家认可委、认可协会和获证组织当地地方两局的监督检查、确认审核、专项评核，自觉维护认证市场秩序，坚持按照《认证机构公平竞争规范——认证价格自律规定》的收费标准，对申请组织进行申请评审收取认证费用。

2018 年华电万方继续坚持对腐败贿赂的“零容忍”，在中心的人事管理制度和公正性声明中均对拒绝接受贿赂、礼金、旅游参观等作出了明确，并在现场审核的首次会议中作出公开声明。

人力资源管理方面，严格执行法律法规，维护员工的基本权益，严格执行《劳动合同法》、《社会保险法》、《住房公积金管理条例》、《工资支付管理规定》等法律法规，并结合中心实际，制定了系列的配套中心内部规章制度。

中心与所有员工签订劳动合同/劳务合同，并在为员工按国家规定购买的“五险一金”的基础上增加了一项意外险，最大化保障员工收益。

3 规范运作

中心按照 CNAS-CC01:2015《管理体系认证机构要求》、CNAS-CC131:2017《质量管理体系审核及认证的能力要求》、CNAS-CC121:2017《环境管理体系审核及认证的能力要求》、CNAS-CC125:2018《职业健康安全体系审核及认证的能力要求》和 2016 年第 20 号国家认监委发布的《质量管理体系认证规则》以及相关的认可规范要求建立、实施、改进管理体系，针对已认可的 QMS、EMS 和 OHSMS 三个领域进行大类能力分析和人员能力评价，构建了大类能力分析评价系统，并自觉按照管理体系文件要求，规范运作。按照 CNAS-CC105:2016《确定管理体系审核时间（QMS、EMS、OHSMS）》、CNAS-CC11:2018《多场所组织的管理体系审核与认证》、CNAS-GC02:2014《管理体系认证结合审核应用指南》，CNAS-TRC012: 2017《管理体系认证机构认证业务范围分类指南》等相关认可规范要求，针对每个项目进行申请评审，根据企业有效人数、临时多现场情况，进行审核方案策划，派组实施审核任务，按照中心《授予、保持、扩大、

缩小、暂停和撤消管理控制程序》对审核案卷进行认证决定，确保认证决定通过后颁发认证证书。对于已获证组织按审核方案策划，实施监督审核，验证获证组织所建立的管理体系是否符合标准要求持续有效的运行。

4 诚实守信

诚实守信一直是北京华电万方管理体系认证中心严格恪守的核心价值，一直以来自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，坚持以科学、公正的态度，规范自律的行为，营造一个规范、健康、廉洁的认证市场。保持机构经营诚实守信，注重品牌建设，以公正、公平、公开、自律的方式，将履行社会责任融入到认证活动的全过程，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质服务和可靠的认证结果取得社会的信任。每次审核均下发《顾客满意度调查表》，及时回收，了解客户对中心的建议和意见，中心除了对客户定期现场回访后，还有开展电话回访等方式征求客户意见和需求。2018 年对部分认证客户的现场审核进行了电话回访、邮件回访等，了解客户审核后的需求和困惑以及感受，将收集到的信息及时汇总、分析、处理和传递。

华电万方以及每个员工/审核员真诚、公平、公正、客观地对待每一个客户和每一项工作，严格按照审核依据和规范的审核流程开展现场审核，坚持以公平、公正、客观、科学的方式开展认证活动，要求每个审核员诚信、正直、保守秘密和谨慎，客观、独立、思想开明以及勤奋工作并具有正确的判断力和扎实的专业功底，科学的获取客观证据，审核发现和结论都建立在审核证据的基础上，审核组和华电万方都是在没有任何成见、没有偏见、不受任何他人影响的情况下得出认证结论。中心每一位员工都签署了“保密责任及公正性承诺”，对保密性和公正性做出了承诺。

严格执行中国认证认可协会发布的《认证认可行业自律公约》、《认证机构公平竞争规范—管理体系价格自律暂行规定》、认证证书转换备案制度要求，正面引导和教育员工，通过不同形式的宣导，进一步规范了专兼职从业者行为。

维护公正性委员会按照《维护公正性委员会章程》和《审核、认证和决定过程的公正性审查实施方案》文件要求，参加 2018 年度中心内审活动和审核案卷抽查工作，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方，通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业能力、优质的服务和可靠的结果取得社会信任。

5 服务水平的提升

紧跟市场需求和社会要求的发展变化，紧跟国际和国内先进的合格评定技术，积极开展围绕改进和提升组织的管理水平及提升认证有效性的多样化服务活动，总结认证审核和管理体系实践经验。华电万方坚持“客户至上”、“以客户为关注焦点”的服务理念，在为客户提供有效的认证服务的同时，关注获证客户变化的服务需求及获证客户对认证不断提升的期望，根据经济发展和行业技术发展，探索认证新模式和新技术，积极通过不断完善内部管理机制，强化对客户的增值服务，从而达到与客户共同成长、共同发展的管理目标。

2018 年，华电万方结合持续推进并深化的绩效管理，进一步加强认证流程中各环节对客户的服务要求及人员的服务意识，并积极推进针对客户日益增长的管理需求，为客户提供更为有效的增值服务的实践：

1）、2018 年度，中心结合 CNAS-CC131《质量管理体系审核及认证的能力要求》、CNAS-CC121《环境管理体系审核及认证的能力要求》的转换，根据最新公布的 CNAS-TRC012《管理体系认证机构认证业务范围分类指南》等文件，绩效梳理认证审核工作，着手对中心的管理手册、程序文件及作业文件进行改版，并重新对能力分析评价系统进行大类的分析整理，对已认可的 QMS、EMS 和 OHSMS 三个领域进行全面的技术领域能力分析，对现有的审核人员重新组织进行了专业评定。

2）、通过满意度调查、电话随访、邮件回访等方式收集了大量富有价值的现场审核信息，加强了与顾客的沟通交流，增进了共识。

3）、不断完善中心管理信息系统，从项目立项、审核实施、认证批准、证书发放到证后监督的闭环流程系统，确保审核活动的有序进行。通过中心网站对客户证书与其有关信息进行公示。

4）、通过对审核方案策划的管理，强化对客户管理的变化、管理的重点及增值服务的期望等信息的主动性获取和识别，将客户的服务需求作为审核方案策划的关注重点及实施要求，在为客户提供有效性认证审核的同时，促进审核实施的增值和认证结果的价值提升。

5）、苦练内功，持续提升审核员素质与能力，通过定期组织开展的对认证审核人员的专题性培训，不断促进认证审核人员的能力培养和提升，在不断提升审核有效性的同时，为客户提供有价值的审核服务，与客户共同成长。

6)、以良好案例为契机,推动中心审核技术交流。

7)、中心要求审核组在现场实施审核结束前,请受审核方对审核组成员工作质量进行评价,其评价表随案卷交回中心。2018 年度事业发展部对实施审核的获证组织进行顾客满意回访率 98%,本年度未发生顾客申投诉,无质量、安全事故。

6 创新发展

围绕国家经济和社会发展重点,积极扩展认证领域,创新认证业务模式,秉承继续是创新的前提,创新是最好的继承。创新是认证工作的灵魂,只有坚持创新的思路 and 理论,不断推出适合企业需求、超越顾客期望的新产品、新服务,才能避免竞争同质化,才能提升竞争层次,丰富竞争内容,真正实现以差异化竞争为手段,以内涵式增长为方向,提升为客户提供优质增值服务的能力。

中心继续努力发挥风险和机遇评价小组的积极作用,对中心可能出现的风险和机遇均进行了识别,对不可接受风险均制定了相应的控制措施,并对中心的风险和机遇控制情况进行了分析。

2018 年结合中心在电力系统的资源优势,积极争取水力发电业、风力发电业、光伏发电业等新能源行业的环境管理体系许可。对原 25 大类的能力分析文件等进行了修订,并向 CCAA 申请了现场见证评审。截止到 2019 年 1 月,已经顺利通过了 CCAA 现场见证。

在认证审核过程中,中心要求审核员不能仅局限于审核工作,还应通过审核,积极寻找发现其持续改进的机会,使组织建立的管理体系与实际的管理过程逐步达到有机的结合,并可以通过组织完善的管理体系为组织规避风险提高盈利,充分体现增值审核的价值。

7 环保节能减排

中心积极贯彻落实科学发展观,聚焦经济发展方式转变需求,积极拓展采用新技术、新方法,努力实现全流程业务系统信息化管理工作。从 2018 年以来,积极提倡审核人员现场检查表使用电子版本。当前,绝大部分审核员的现场检查表均实现了电子版记录的方式。2019 年,中心继续在全过程电子化、信息化上进行发展,计划截止到 2020 前底,实现审核案卷的全过程电子化、信息化。

环境管理体系认证活动的开展在环境保护、节能减排等方面的社会责任,不仅要在

机构自身的管理和运作过程中坚持节能减排和绿色办公、绿色认证、绿色采购等，同时也要在环境管理体系的认证过程中影响获证组织遵守环保法律法规，采购使用绿色环保的原辅材料，绿色制造，推广区域内循环经济。

在日常工作中，积极营造绿色办公理念，制定有相关规定措施，要求工作人员下班前检查关闭所有设备电源，根据室温及时调节空调温度，节约使用办公用品，提倡重复利用。同时，贯彻绿色出行的倡导，外出办事尽量少开车不开车，中心统一购买 5 张公用公交卡，供员工外出办事使用。

推行绿色办公理念，全体员工积极响应节能环保倡议，争做节能环保表率，从细节入手，从点滴做起，采取各种有效措施节能降耗。推行电子化办公；推行视频会议；鼓励双面打印；使用再生纸张；午休时间关掉电源；并鼓励员工乘坐公共交通工具；采取集中供水饮水；员工餐厅不使用一次性餐具；整合公司车辆资源，提高使用效率，倡导员工低碳出行；科学处理办公垃圾等。

8 员工权益

员工是企业最宝贵的财富，是中心最主要、最重要、最基础的资源和生产力，只有尊重知识，尊重人才，才能获得永久发展的动力。而依法依规保障员工的合法权益，维护好、发展好员工的根本利益，是华电万方义不容辞的责任和必须履行的义务，为每一名员工提供发展的空间、学习的机会、舒适的环境是中心不断前进的必要条件。坚持以人为本、坚持任人唯贤、坚持事业同创、共谋发展，成就共享，营造和谐内部环境，激励全体员工为中心的发展奉献才智，共享发展成果。

北京华电万方管理体系认证中心一直致力于通过党的建设、组织建设、文化建设并且通过人员培训、绩效考核、员工激励和约束等方式，建立了一支高素质、高专业、高效率、高度团结的员工队伍，为员工在任职、薪酬确定、员工奖惩与辞退等搭建了良好的平台，使每一位员工对自身的岗位职责、岗位专业要求、个人薪酬级别、个人职业发展方向等都有清晰认识。

中心按照《劳动法》的相关规定，和每名员工签订劳动（劳务）合同，合同内容包括《劳动合同法》规定的全部内容，当前，中心所有员工都与中心签订了合法的劳动合同，合同签订率为 100%。中心为每位员工办理了社会保险手续，缴纳五险一金以及人身意外险。同时，从认证审核收入中提取一定比例的风险基金，设立单独科目，用于中

心运作和/或活动所引发的责任赔付。

2018 年 8 月，中心正式成立了工会组织，确定了工会主席及职工代表。积极组织工会活动，并拨出经费支持工会开展活动，沟通信息，通过工会反映员工诉求，有关员工的重大制度出台前先有工会负责人参加，发表意见，保障其切身利益在法律法规条件下得到充分满足。

员工培训是建设员工队伍必不可少的工作。北京华电万方管理体系认证中心每年的年初都会制定出人员培训计划方案，并且由人力资源部对此项工作进行落实。通过对员工的各种培训，提升了员工的专业技能，使员工能够更好的满足本岗位的工作要求，并且在本岗位工作中发挥出更大的作用。

北京华电万方管理体系认证中心重视员工沟通，为保证畅通的沟通渠道，中心为员工建立多种申诉和建言渠道。员工可以建言献策。中心的重大制度建设都会充分听取个方面的员工或员工代表的意见，尤其是在审核一线的审核员的意见，并对员工的意见分析后予以考虑和有效反馈。

9 服务社会

作为一个有社会责任感的认证机构，时刻不忘自己肩负的责任，积极投身于公益事业，服务社会，积极参与当地的社区活动，支持社区活动，必要的出资投入。

华电万方认证中心，立足本职工作，努力为社会服务，积极响应国家的号召，积极参与社会公益事业和社区建设，鼓励开展认证认可志愿者活动，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。2018 年 9 月参与了物业公司组织的消防演习活动，2018 年 6 月组织员工参加了上级公司组织的运动会等。

乐善好施、扶贫帮困是中华民族的传统美德；相互帮助、患难扶持是社会倡导的时代新风。中心根据自身的力量，积极参与社会公益和慈善捐助活动，并且将这种责任传递给了每一位员工，鼓励员工积极参与各种形式的服务经济、服务社会事务活动与志愿者活动，培养和建立员工勇于担当的价值观和人生观，以实际行动回报社会。2018 年 11 月，中心响应国家精准扶贫的要求，全员踊跃购进新疆哈密贫困县核桃，扶贫购买累计金额 3168 元。

六、发展展望

逝者如斯夫，不舍昼夜。北京华电万方管理体系认证中心作为一家小型认证机构，从刚开始的 OHSMS 单标管理体系认证，发展到现在的质量、环境、职业健康安全管理体系认证，中心的每名员工都付出了最大的努力。这份努力中包含着对认证事业的热爱以及对我国认证事业一定会发展辉煌的坚定信心！

在当前的市场环境下，2019 年度仍然是充满激烈竞争的一年。华电万方有信心、有决心去面对新的征程。我们会一如既往的坚持以客户为质量提升主体，加强全面质量管理，推广应用先进质量管理方法，提高全员全过程全方位质量控制水平，抓好机构内功，弘扬工匠精神，提高所有人员的质量意识和质量素养，打造质量标杆企业，加强华电万方的品牌建设，推动质量管理水平和核心竞争力提高！

江湖路远，山高水长。让我们不忘初心，牢记使命，砥砺前行！共同衷心祝愿认证认可事业前程似锦、再创辉煌！